

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公 開 特 許 公 報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平9-167182

(43)公開日 平成9年(1997)6月24日

(51)Int.Cl. <sup>8</sup>	識別記号	庁内整理番号	F I	技術表示箇所
G 0 6 F 17/60			G 0 6 F 15/21	3 4 0 Z
G 0 7 G 1/12	3 6 1		G 0 7 G 1/12	3 6 1 E
			G 0 6 F 15/21	3 1 0 Z

審査請求 有 請求項の数12 F D (全 7 頁)

(21)出願番号 特願平7-347256

(22)出願日 平成7年(1995)12月14日

(71)出願人 596006260

日本システムデザイン株式会社

東京都中野区弥生町2丁目15番17号

(72)発明者 納富 誠治

東京都中野区弥生町2丁目15番17号 日本

システムデザイン株式会社内

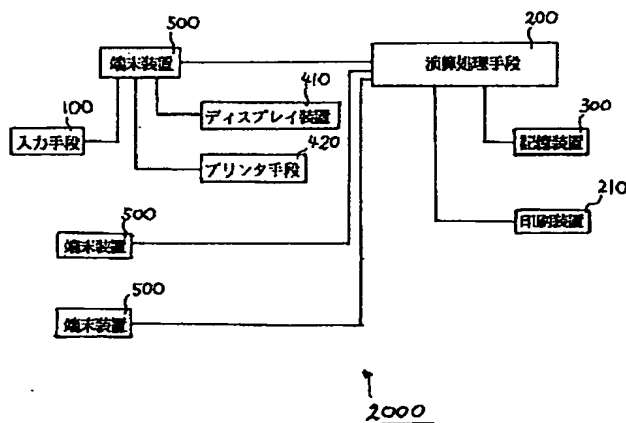
(74)代理人 弁理士 和泉 雄一

(54)【発明の名称】 顧客管理システムと顧客管理装置

(57)【要約】

〔目的〕 本発明は、顧客管理システムと顧客管理装置に係わり、特に、顧客の過去一定期間の購買額データを管理し、例えば、購買額データに比例して増減する値引き率パターンの中から、対応する割引率が決定する様になっており、顧客の購買実績により、割引率が決定、及び変動する顧客管理システムと顧客管理装置とを提供することを目的とする。

〔構成〕 本発明は、顧客のカードの識別データを読み取り、識別データに基づき、識別データに相当する顧客の過去一定期間の購買額データを記憶装置から読み取り、購買額データに基づき、予め定められた複数の値引き率より、対応する値引き率を選択し、選択された値引き率を表示手段から表示する様になっている。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 顧客のカードの識別データを読み取る第1工程と、この識別データに基づき、この識別データに相当する顧客の過去一定期間の購買額データを記憶装置から読み取る第2工程と、この購買額データに基づき、予め定められた複数の値引き率より、対応する値引き率を選択する第3工程と、この選択された値引き率を表示手段から表示する第4工程とから構成された顧客管理システム。

【請求項2】 顧客の購買時には、その購買価格を前記記憶装置に累積記憶させ、予め定められた複数の値引き率の中で、対応する値引き率に変動可能とする請求項1記載の顧客管理システム。

【請求項3】 記憶装置には、各顧客毎に、少なくとも氏名、住所、商品カテゴリー別の購買履歴データが登録されている請求項1記載の顧客管理システム。

【請求項4】 記憶装置には、更に、性別、生年月日、家族登録データが記憶されている請求項3記載の顧客管理システム。

【請求項5】 各顧客の購買額データに基づき、該当する顧客が、予め定められた複数の値引き率の中で、対応する値引き率に変動した場合には、前記記憶装置のデータを取り込み、ダイレクトメールを印刷する第5工程を含んでいる請求項1～4記載の顧客管理システム。

【請求項6】 年間実績が一定以上の顧客に対しては、顧客の過去一定期間の購買額データに係わらず、少なくとも次年度は特定の値引き率とし、更に、ある特定の期間には、各顧客に特定の値引き率を適用する請求項1～5記載の顧客管理システム。

【請求項7】 顧客の識別データが記憶されているカードの識別データを読み取るための入力手段と、この入力手段の識別データを取り込むための演算処理手段と、この演算処理手段に接続され、顧客の過去一定期間の購買額データを記憶するための記憶装置と、前記演算処理手段の演算結果を表示するための表示手段とから構成されており、演算処理手段は、前記識別データに基づき、前記記憶装置から該当する顧客の購買額データを読み取ると共に、予め定められた複数の値引き率より、対応する値引き率を選択し、この値引き率を前記表示手段に表示することを特徴とする顧客管理装置。

【請求項8】 複数の端末装置と、この端末装置に接続された演算処理装置とから構成されており、前記端末装置には、顧客の識別データが記憶されているカードの識別データを読み取るための入力手段と、前記演算処理装置から送られたデータを表示するための表示手段とが設けられており、前記演算処理装置には、顧客の過去一定期間の購買額データを記憶するための記憶装置が接続されており、前記端末装置は、入力手段からの識別データを前記演算処理装置に送出するようになっており、演算処理手段は、前記識別データに基づき、前記記憶装置から

該当する顧客の購買額データを読み取ると共に、予め定められた複数の値引き率より、対応する値引き率を選択し、この前記値引き率のデータを前記端末装置に送出し、前記端末装置に接続された表示手段に前記値引き率を表示する顧客管理装置。

【請求項9】 端末手段の表示手段は、ディスプレイ装置と、プリンタ装置とから構成されており、端末手段は、前記値引き率を表示手段に表示すると共に、顧客の購入品の定価と割引率とから、販売価格を演算し、表示手段に表示する請求項8記載の顧客管理装置。

【請求項10】 記憶装置には、各顧客毎に、氏名、住所、商品カテゴリー別の購買履歴データ、性別、生年月日、家族登録データ等が記憶されている請求項7～9記載の顧客管理装置。

【請求項11】 演算処理手段には、印刷装置が接続されており、演算処理手段が、記憶装置に記憶されている各顧客の購買額データに基づき、該当する顧客が、予め定められた複数の値引き率の中で、対応する値引き率に変動した場合と認められる場合には、前記記憶装置のデータを取り込み、前記印刷装置が、ダイレクトメールを印刷する請求項7～10記載の顧客管理装置。

【請求項12】 演算処理手段は、年間実績が一定以上の顧客に対しては、顧客の過去一定期間の購買額データに係わらず、少なくとも次年度は特定の値引き率とし、更に、ある特定の期間には、各顧客に特定の値引き率とする請求項7～11記載の顧客管理装置。

## 【発明の詳細な説明】

## 【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、顧客管理システムと顧客管理装置に係わり、特に、顧客の過去一定期間の購買額データを管理し、例えば、購買額データに比例して増減する値引き率パターンの中から、対応する割引率が決定する様になっており、顧客の購買実績により、割引率が決定、及び変動する顧客管理システムと顧客管理装置に関するものである。

## 【0002】

【従来の技術】近年の不況で、流通業界は顧客の減少と、客単価の低下に苦しんでおり、その打開策が提案されている。

【0003】例えば、価格破壊と称する値引き販売や、懸賞品を提供する等の販売促進が行われている。

【0004】更に、カードによる顧客管理が普及した今日では、顧客の購入金額に応じてポイントを発行し、そのポイントに該当する金額を次の購入時において割引くポイントカードが出現している。

【0005】このポイントカードは、例えば、購入金額の5%又は7%のポイントを発行し、顧客は、次の購入時にポイントに該当する金額の割引を受けるものである。このポイントは、次回に使用してもよく、積み立てて使用することもできる。

【0006】ポイントカードは好評となり、同様なシステムを追従して導入する店舗が出現しており、流通業界では一定の評価を得ている。

【0007】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら上記のポイントカードは、購買金額の高い、いわゆる上得意の顧客と、比較的購入金額が少ない一過性の顧客とを差別することのないシステムとなっており、顧客の購入意欲を飛躍的に向上させることができないという問題点があった。

【0008】特に、購入機会の少ない顧客や、ポイント使用可能店舗から遠距離にある顧客等は、次の購入の購入計画が不明なことから、カードの作成にも応じないこともあった。

【0009】更に基本的には、ポイントを積み立てるものであるから、他人に使用されるとポイントの実質的減少を伴うことが多く、他人にカードを貸す可能性もなく、会員の増大、販売高の飛躍的向上は望めないという問題点があった。従って、家族や知人等を多数参加させ、購買金額を累進的に増加させることができなかった。

【0010】

【課題を解決するための手段】本発明は、顧客のカードの識別データを読み取る第1工程と、この識別データに基づき、この識別データに相当する顧客の過去一定期間の購買額データを記憶装置から読み取る第2工程と、この購買額データに基づき、予め定められた複数の値引き率より、対応する値引き率を選択する第3工程と、この選択された値引き率を表示手段から表示する第4工程とから構成されている。

【0011】また本発明は、顧客の購買時には、その購買価格を前記記憶装置に累積記憶させ、予め定められた複数の値引き率の中で、対応する値引き率が変動可能とすることもできる。

【0012】更に本発明の記憶装置には、各顧客毎に、少なくとも氏名、住所、商品カテゴリー別の購買履歴データが登録することもできる。

【0013】そして本発明の記憶装置には、更に、性別、生年月日、家族登録データが記憶することもできる。

【0014】また本発明は、各顧客の購買額データに基づき、該当する顧客が、予め定められた複数の値引き率の中で、対応する値引き率が変動した場合には、前記記憶装置のデータを取り込み、ダイレクトメールを印刷する第5工程を含むこともできる。

【0015】そして本発明は、年間実績が一定以上の顧客に対しては、顧客の過去一定期間の購買額データに係わらず、少なくとも次年度は特定の値引き率とし、更に、ある特定の期間には、各顧客に特定の値引き率を適用することもできる。

【0016】更に本発明の顧客管理装置は、顧客の識別データが記憶されているカードの識別データを読み取るための入力手段と、この入力手段の識別データを取り込むための演算処理手段と、この演算処理手段に接続され、顧客の過去一定期間の購買額データを記憶するための記憶装置と、前記演算処理手段の演算結果を表示するための表示手段とから構成されており、演算処理手段は、前記識別データに基づき、前記記憶装置から該当する顧客の購買額データを読み取ると共に、予め定められた複数の値引き率より、対応する値引き率を選択し、この値引き率を前記表示手段に表示することを特徴としている。

【0017】そして本発明の顧客管理装置は、複数の端末装置と、この端末装置に接続された演算処理装置とから構成されており、前記端末装置には、顧客の識別データが記憶されているカードの識別データを読み取るための入力手段と、前記演算処理装置から送られたデータを表示するための表示手段とが設けられており、前記演算処理装置には、顧客の過去一定期間の購買額データを記憶するための記憶装置が接続されており、前記端末装置は、入力手段からの識別データを前記演算処理装置に送出するようになっており、演算処理手段は、前記識別データに基づき、前記記憶装置から該当する顧客の購買額データを読み取ると共に、予め定められた複数の値引き率より、対応する値引き率を選択し、この前記値引き率のデータを前記端末装置に送出し、前記端末装置に接続された表示手段に前記値引き率を表示する構成となっている。

【0018】更に本発明の端末手段の表示手段は、ディスプレイ装置と、プリンタ装置とから構成されており、端末手段は、前記値引き率を表示手段に表示すると共に、顧客の購入品の定価と割引率とから、販売価格を演算し、表示手段に表示する構成にすることもできる。

【0019】また本発明の記憶装置には、各顧客毎に、氏名、住所、商品カテゴリー別の購買履歴データ、性別、生年月日、家族登録データ等が記憶する構成にすることもできる。

【0020】そして本発明の演算処理手段には、印刷装置が接続されており、演算処理手段が、記憶装置に記憶されている各顧客の購買額データに基づき、該当する顧客が、予め定められた複数の値引き率の中で、対応する値引き率が変動した場合と認められる場合には、前記記憶装置のデータを取り込み、前記印刷装置が、ダイレクトメールを印刷する構成にすることもできる。

【0021】更に本発明の演算処理手段は、年間実績が一定以上の顧客に対しては、顧客の過去一定期間の購買額データに係わらず、少なくとも次年度は特定の値引き率とし、更に、ある特定の期間には、各顧客に特定の値引き率とする構成にすることもできる。

【0022】

## 【発明の実施の形態】

【0023】以上の様に構成された本発明は、第1工程で顧客のカードの識別データを読み取り、第2工程では、識別データに基づき、識別データに相当する顧客の過去一定期間の購買額データを記憶装置から読み取り、第3工程では、購買額データに基づき、予め定められた複数の値引き率より、対応する値引き率を選択し、第4工程では、選択された値引き率を表示手段から表示する様になっている。

【0024】また本発明は、顧客の購買時には、その購買価格を記憶装置に累積記憶させ、予め定められた複数の値引き率の中で、対応する値引き率が変動可能とすることもできる。

【0025】更に本発明の記憶装置には、各顧客毎に、少なくとも氏名、住所、商品カテゴリー別の購買履歴データが登録することもできる。

【0026】そして本発明の記憶装置には、更に、性別、生年月日、家族登録データが記憶することもできる。

【0027】また本発明の第5工程では、各顧客の購買額データに基づき、該当する顧客が、予め定められた複数の値引き率の中で、対応する値引き率が変動した場合には、前記記憶装置のデータを取り込み、ダイレクトメールを印刷することもできる。

【0028】そして本発明は、年間実績が一定以上の顧客に対しては、顧客の過去一定期間の購買額データに係わらず、少なくとも次年度は特定の値引き率とし、更に、ある特定の期間には、各顧客に特定の値引き率とすることもできる。

【0029】更に本発明の顧客管理装置は、入力手段が、顧客の識別データが記憶されているカードの識別データを読み取り、演算処理手段が、入力手段の識別データを取り込み、この演算処理手段に接続された記憶装置が、顧客の過去一定期間の購買額データを記憶し、表示手段が、演算処理手段の演算結果を表示する様になっており、演算処理手段は、識別データに基づき、記憶装置から該当する顧客の購買額データを読み取ると共に、予め定められた複数の値引き率より、対応する値引き率を選択し、この値引き率を表示手段に表示することができる。

【0030】そして本発明の顧客管理装置は、複数の端末装置と、この端末装置に接続された演算処理装置とから構成されており、端末装置に設けられた入力手段が、顧客の識別データが記憶されているカードの識別データを読み取り、端末装置に設けられた表示手段が、演算処理装置から送られたデータを表示し、演算処理装置に接続された記憶装置が、顧客の過去一定期間の購買額データを記憶し、端末装置が、入力手段からの識別データを演算処理装置に送出し、演算処理手段は、識別データに基づき、記憶装置から該当する顧客の購買額データを読

み取ると共に、予め定められた複数の値引き率より、対応する値引き率を選択し、この値引き率のデータを端末装置に送出し、端末装置に接続された表示手段に値引き率を表示することができる。

【0031】更に本発明の端末手段の表示手段は、ディスプレイ装置と、プリンタ装置とから構成されており、端末手段は、値引き率を表示手段に表示すると共に、顧客の購入品の定価と割引率とから、販売価格を演算し、表示手段に表示することができる。

【0032】また本発明の記憶装置には、各顧客毎に、氏名、住所、商品カテゴリー別の購買履歴データ、性別、生年月日、家族登録データ等が記憶することもできる。

【0033】そして本発明の演算処理手段には、印刷装置が接続されており、演算処理手段が、記憶装置に記憶されている各顧客の購買額データに基づき、該当する顧客が、予め定められた複数の値引き率の中で、対応する値引き率が変動した場合と認められる場合には、記憶装置のデータを取り込み、印刷装置が、ダイレクトメールを印刷することもできる。

【0034】更に本発明の演算処理手段は、年間実績が一定以上の顧客に対しては、顧客の過去一定期間の購買額データに係わらず、少なくとも次年度は特定の値引き率とし、更に、ある特定の期間には、各顧客に特定の値引き率とすることもできる。

## 【0035】

## 【実施例】

## 【0036】「システムの内容」

【0037】図1は、本発明のシステムの内容を示す図であり、過去4ヶ月の顧客の購買額をランク別にしたものである。即ち、過去4ヶ月の購入金額の合計が80万円以上（月平均40万円以上）の顧客は、Sランクとし、過去4ヶ月の購入金額の合計が60万円以上（月平均15万円以上）の顧客は、Aランクとし、過去4ヶ月の購入金額の合計が40万円以上（月平均10万円以上）の顧客は、Bランクとし、図1に示す様に購入金額が少なくなるに従い、Cランク、Dランク、Eランク、Fランクとし、過去4ヶ月の購入金額の合計が10万円以下（月平均2万5千円以下）の顧客は、Gランクとする。

【0038】このランクに従って、Sランクは7%の割引率、Aランクは6%の割引率、Bランクは5%の割引率、Cランクは4%の割引率、Dランクは3%の割引率、Eランクは2%の割引率、Fランクは1%の割引率、Gランクは割引率なしと、予め定めている。

【0039】従って、顧客が商品を購入する場合には、まずカードを読み取り、電算機の記憶データの中から、顧客に対応する購買額データを呼び出す。そして電算機は、購買額データから、この顧客がSランクからGランクの内、どのランクに属するか判断する。例えば、Cラ

ンクであると認識した場合には、4%の割引率であることを表示手段に表示する。

【0040】端末がPOS端末である場合には、電算機と接続されているので、カードの入力により自動的に電算機と照会することができ、割引率のみならず、割引価格を計算し、ディスプレイ装置に表示させると共に、レシートに割引価格、釣り銭等を印刷することができる。

【0041】そして、顧客の購入した商品の購入金額は、購買額データの累積され、購買額データが更新される。そして、新規の購買額データとなり、購入総額によってはランクが上がる。

【0042】しかしながら、購買額データは過去4ヶ月のデータであるから、新規の購入を行わなかった場合や、購入金額が少ない場合には、ランクが下がることになる。

【0043】なお、電算機の記憶データは、購買額データに限らず、氏名、住所、商品カテゴリー別の購買履歴データ、性別、職業、生年月日、家族登録データ等を記憶することもできる。

【0044】そして、月次に前4ヶ月の購買額データを集計し、ランクが変動した顧客には、上記氏名、住所等のデータを使用してダイレクトメールを作成し、割引率の変動を通知する。

【0045】この結果、顧客は割引率の変動、特に、ランクの降下を知ることができ、ランクを上昇、又は従来のランクへの復帰を目指して、購入意欲が増大する。

【0046】更に、購入データを商品カテゴリー毎にファイルしておけば、対象となる商品に関するダイレクトメールを特定の顧客に送付することもできる。

【0047】また年間購買金額が、ある一定以上となる顧客に対しては、顧客の過去一定期間の購買額データに係わらず、少なくとも次年度は特定の値引き率とすることもできる。

【0048】例えば、ある一定以上の年間購買金額に達した顧客に対しては、次年度は、年間を通してSランクの割引率とすることもできる。更に、多額の買物をした顧客に対しては、次年度、又は一定期間、Sランクの割引率とすることもできる。

【0049】なお、ランク、割引率等は適宜変更することができる。

【0050】更に、キャンペーン期間等には、顧客全員に一定の割引率を付することもでき、ランクのアップや、特定のランクのみ割引率の増加を行うこともできる。

【0051】「顧客管理装置」

【0052】図2は、本発明の顧客管理装置の実施例を示すもので、顧客管理装置1000は、入力手段100と、演算処理手段200と、記憶手段300と、表示手段400とからなっている。

【0053】入力手段100は、顧客の識別データが記

憶されているカードの識別データを読み取るためのものである。入力手段100は、カードに記憶された識別データがバーコードの場合には、バーコードリーダーであり、カードに記憶された識別データが磁気記録されている場合には、磁気ヘッドによる読み取り装置が該当する。なお識別データは、カードを保持している顧客を識別することができれば、何れの方式で記録してもよい。

【0054】演算処理手段200は、パソコン、オフコン、その他の情報処理装置であり、何れの電算機を使用することができる。

【0055】記憶手段300は、顧客の過去の購買額データを記憶するためのものであり、各顧客毎に、購買額データが蓄積されている。

【0056】表示手段400は、少なくとも割引率を表示するものであり、更に、割引いた割引販売額を表示することもできる。

【0057】以上の様に構成された本実施例は、顧客のカードを入力手段100に入力すると、識別データが演算処理手段200に送出され、演算処理手段200は、記憶手段300から該当する顧客の過去一定期間の購買額データを呼出し、予め定められた複数の値引き率（SランクからGランク）より、対応する値引き率（ランク）を選択し、この前記値引き率のデータを表示手段400に送信する。

【0058】この結果、表示手段400に該当する顧客の値引き率が表示される様になっている。

【0059】なお、顧客の商品の購入により、記憶手段300の購買額データが累積更新する様に構成されている。従って、顧客の商品の購入に応じて、ランクが変動することになる。

【0060】次に図3は、顧客管理装置の他の実施例を示すもので、顧客管理装置2000は、複数の端末装置500、500・・・と、この端末装置500、500・・・に接続された演算処理装置200とから構成されている。

【0061】端末装置500には、入力手段100と、ディスプレイ装置410と、プリンタ装置420とが接続されている。端末装置500は、一般のPOS端末等が使用でき、ディスプレイ装置410は、POS装置の表示装置を共用することができ、更に、プリンタ装置420も、POS装置のレシート印刷装置を共用することができる。

【0062】演算処理装置200は、ホストコンピュータであるが、上述の演算処理装置200と同様に何れの電算機を使用することができる。

【0063】演算処理装置200には、印刷装置210が接続されており、ダイレクトメールの宛名、住所等を印刷することができる。

【0064】記憶手段300には、顧客の過去の購買額データのみならず、氏名、住所、商品カテゴリー別の購

買履歴データ、性別、職業、生年月日、家族登録データ等が記憶されている。

【0065】以上の様に構成された本実施例は、顧客のカードを端末装置500の入力手段100に入力すると、識別データが端末装置500から演算処理手段200に送出される。演算処理手段200は、記憶手段300から該当する顧客の過去一定期間の購買額データを読み出し、予め定められた複数の値引き率（SランクからGランク）より、対応する値引き率（ランク）を選択し、この前記値引き率のデータを、端末装置500に送信する。

【0066】端末装置500は、割引率をディスプレイ装置410に送出すると共に、顧客の購入品の定価と割引率とから、販売価格を演算し、ディスプレイ装置410に表示すると共に、プリンタ装置420でレシート等に印刷する。

【0067】そして月次には、演算処理手段200が、記憶装置300に記憶されている各顧客の購買額データに基づき、該当する顧客が、予め定められた複数の値引き率（SランクからGランク）の中で、対応する値引き率（ランク）が変動したか否かを判断する。演算処理手段200はランクが変動したと判断した場合には、記憶装置300の住所、氏名等のデータを取り込み、印刷装置210が、値引き率（ランク）が変動した旨を印刷し、ダイレクトメールを作成することができる。

【0068】なお、その他の構成、作用等は図2の実施例と同様であるから、説明を省略する。

【0069】更に、ランクの分類、購入額の区分、割引率、対象となる顧客の過去一定期間（4ヶ月）等は、単なる例であり、適宜変更することができる。

【0070】従って、過去4ヶ月の間に新規の購入を行わなかった場合や、購入金額が少ない場合には、ランクが下がることになる。しかしながら、再び、商品を購入して購入金額総額が増大すれば、従来のランクへ復帰したり、更に、ランクが上昇する。

【0071】よって、顧客の購入意欲が増大すると共に、ランクアップを目指して、家族や他人にカードを貸すことになり、結果的には売上の飛躍的向上を実現することができる。

【0072】そして、購入データを商品カテゴリー毎にファイルしておけば、対象となる商品に関するダイレクトメールを特定の顧客のみ送付することもできる。無差別にダイレクトメールを送付する場合に比較して、無駄がなくなり、効率的な販促を行うことができる。

【0073】そして、割引サービスに限らず、高ランク者のみの特別販売や、駐車場の無料利用時間のランク別

差別等を行うこともでき、顧客の吸引、販売額の飛躍的増加を期待することができる。

【0074】

【効果】以上の様に構成された本発明は、顧客のカードの識別データを読み取り、この識別データに基づき、この識別データに相当する顧客の過去一定期間の購買額データを記憶装置から読み取り、この購買額データに基づき、予め定められた複数の値引き率より、対応する値引き率を選択し、この選択された値引き率を表示手段から表示する様に構成されているので、過去一定期間の購買額により割引率が異なり、新規の購入を行わなかった場合や、購入金額が少ない場合には、割引率が下がり、再び、商品を購入して購入金額総額が増大すれば、従来の割引率へ復帰したり、更に、割引率が上昇するので、顧客の購入意欲が増大するという卓越した効果がある。

【0075】更に、各顧客の購買額データに基づき、該当する顧客が、予め定められた複数の値引き率の中で、対応する値引き率が変動した場合には、前記記憶装置のデータを取り込み、ダイレクトメールを印刷することもできるので、顧客は、割引率の低下を避けるため、購入意欲が刺激されるという効果があり、新規購入を促進することができる。

【0076】そして家族会員は、割引率の維持、向上を図るため、家族全員で購入金額の増加を目指すので、店舗の売上を飛躍的に向上させることができる。更に、知人等も参加させることができ、集客力が増すという効果がある。

【0077】

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明のシステムを説明する図である。

【図2】本実施例の顧客管理装置1000の構成を説明する図である。

【図3】本実施例の顧客管理装置2000の構成を説明する図である。

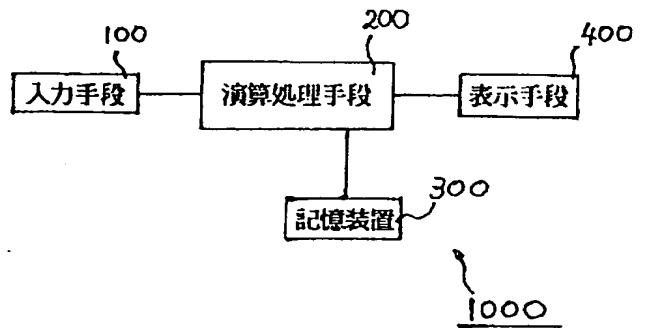
【符号の説明】

1000 顧客管理装置  
2000 顧客管理装置  
100 入力手段  
200 演算処理手段  
210 印刷装置  
300 記憶装置  
400 表示手段  
410 ディスプレイ装置  
420 プリンタ装置  
500 端末装置

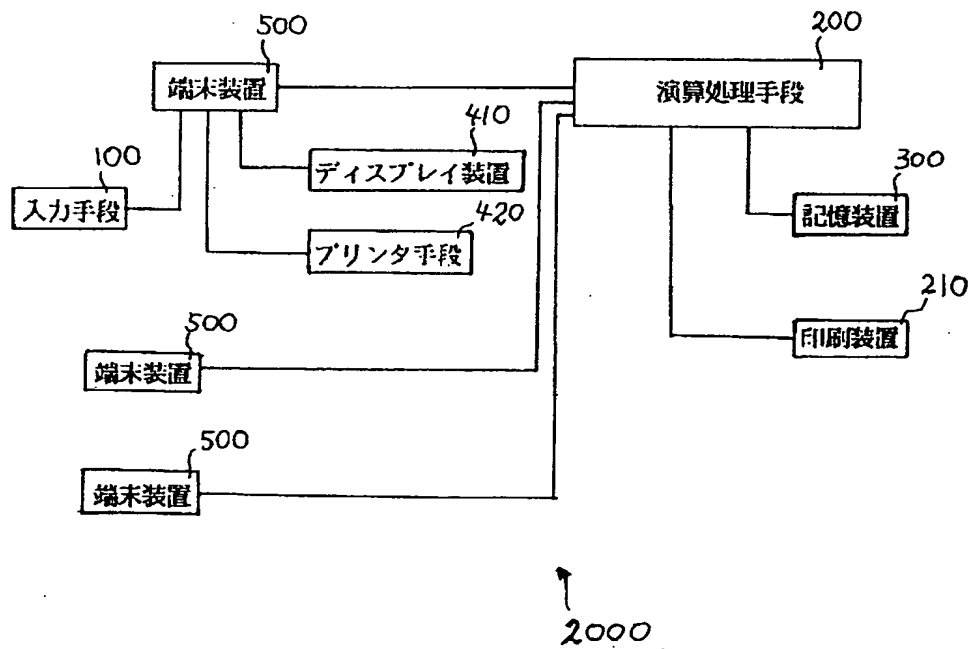
【図1】

	過去4ヶ月合計売上	月平均	割引率
Sランク	80万以上	20万円	7%
Aランク	60万以上	15万円	6%
Bランク	40万以上	10万円	5%
Cランク	30万以上	7.5万円	4%
Dランク	20万以上	5万円	3%
Eランク	15万以上	3.75万円	2%
Fランク	10万以上	2.5万円	1%
Gランク	未満	未満	0

【図2】



【図3】







# PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 09-167182

(43)Date of publication of application : 24.06.1997

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

G07G 1/12

(21)Application number : 07-347256

(71)Applicant : NIPPON SYST DESIGN KK

(22)Date of filing : 14.12.1995

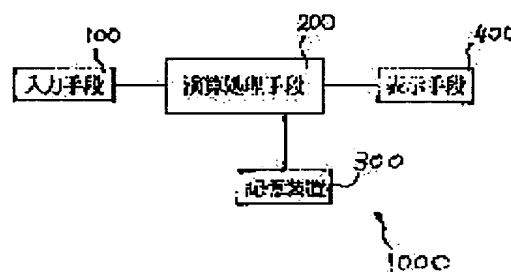
(72)Inventor : NOTOMI SEIJI

## (54) SYSTEM AND DEVICE FOR MANAGING CUSTOMER

### (57)Abstract:

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To promote the will of purchase by selecting a correspondent discount rate out of plural prescribed discount rates and displaying it based on the purchase amount data of customer for a fixed period in the past corresponding to the identification data of customer card.

**SOLUTION:** An input means 100 reads the identification data of card storing the identification data of customer, and an operation processing means 200 fetches the identification data from the input means 100. Based on these identification data, the operation processing means 200 reads the purchase amount data of relevant customer from a storage device 300 storing the purchase amount data of customer for the fixed period in the past, selects the correspondent discount rate out of plural discount rates decided in advance and displays this discount rate on a display means 400. Thus, when nothing is newly purchased or the purchase amount is a little, the discount rate is decreased but when merchandise is purchased and the total purchase amount is increased, the discount rate is increased so that the purchase will of customer can be promoted.



## LEGAL STATUS

[Date of request for examination] 31.01.1997

[Date of sending the examiner's decision of rejection] 31.08.1999

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]



[Date of requesting appeal against examiner's  
decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2000 Japan Patent Office



**\* NOTICES \***

Japan Patent Office is not responsible for any damages caused by the use of this translation.

1. This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.
2. \*\*\*\* shows the word which can not be translated.
3. In the drawings, any words are not translated.

---

**CLAIMS**

---

[Claim(s)]

[Claim 1] The customer management system which consisted of the 1st process which reads the discernment data of a customer's card, the 2nd process which read the amount data of purchase of a past fixed period of the customer equivalent to this discernment data in storage based on this discernment data, the 3rd process which choose the rate of discount which sets beforehand based on this amount data of purchase, and corresponds from the rate of discount of \*\*\*\* plurality, and the 4th process which display this selected rate of discount from a display means.

[Claim 2] The customer management system according to claim 1 which enables change of the rate of discount which the aforementioned storage is made to carry out accumulation storage, sets the purchase price to it beforehand, and corresponds in the rate of discount of \*\*\*\* plurality at the time of a customer's purchase.

[Claim 3] The customer management system according to claim 1 with which the purchase historical data according to a name, the address, and goods category are registered into storage at least for every customer.

[Claim 4] The customer management system according to claim 3 with which sex, a birth date, and family registration data are further memorized by storage.

[Claim 5] A customer management system including the 5th process which incorporates the data of the aforementioned storage and prints direct mail when the rate of discount to which the corresponding customer sets beforehand and corresponds in the rate of discount of \*\*\*\* plurality is changed based on each customer's amount data of purchase according to claim 1 to 4.

[Claim 6] It is the customer management system according to claim 1 to 5 with which an annual actual result makes the following fiscal year at least the specific rate of discount irrespective of the amount data of purchase of a customer's past fixed period to the customer more than fixed, and the specific rate of discount is further applied to each customer in a certain specific period.

[Claim 7] The input means for reading the discernment data of the card with which a customer's discernment data are memorized, The storage for connecting with the data-processing means and this data-processing means for incorporating the discernment data of this input means, and memorizing the amount data of purchase of a customer's past fixed period, It consists of display meanses for displaying the result of an operation of the aforementioned data-processing means. a data-processing means Customer management equipment characterized by choosing the rate of discount which sets beforehand and corresponds from the rate of discount of \*\*\*\* plurality, and displaying this rate of discount on the aforementioned display means while reading the amount data of purchase of the customer who corresponds from the aforementioned storage based on the aforementioned discernment data.



**\* NOTICES \***

Japan Patent Office is not responsible for any damages caused by the use of this translation.

- 1.This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.
- 2.\*\*\*\* shows the word which can not be translated.
- 3.In the drawings, any words are not translated.

---

**DETAILED DESCRIPTION**

---

[Detailed Description of the Invention]

[0001]

[The technical field to which invention belongs] With respect to a customer management system and customer management equipment, a corresponding discount rate determines especially this invention out of the rate pattern of discount which manages the amount data of purchase of a customer's past fixed period, for example, is fluctuated in proportion to the amount data of purchase, and it relates to the customer management system and customer management equipment with which a discount rate is determined and changed according to a customer's purchase actual result.

[0002]

[Description of the Prior Art] In depression in recent years, the distribution industry is troubled by reduction in a customer, and the fall of a visitor unit price, and the way out is proposed.

[0003] For example, sales promotion of offering discount sale called price slashing and a prize article is performed.

[0004] Furthermore, the point was published according to a customer's purchase amount of money, and the point card which discounts the amount of money applicable to the point at the time of the next purchase has appeared by the end of today when the customer management by the card spread.

[0005] This point card publishes 5% or 7% of point of for example, the purchase amount of money, and a customer receives discount of the amount of money which corresponds to the point at the time of the next purchase. This point may be used for next time, and can also be saved and used.

[0006] It became popular, the store which follows in footsteps and introduces the same system has appeared, and the point card has obtained fixed evaluation in the distribution industry.

[0007]

[Problem(s) to be Solved by the Invention] However, the above-mentioned point card serves as a system which does not discriminate against the so-called regular customer's customer with the high purchase amount of money, and a transient customer with comparatively little purchase amount of money, and there was a trouble that a customer's purchase volition could not be raised by leaps and bounds.

[0008] Since the purchase plan of the next purchase was unknown, especially a customer with few purchase opportunities, the customer who is in a long distance from a point usable store might not answer creation of a card, either.

[0009] Furthermore, fundamentally, since the point is saved, when used for others, with substantial reduction of the point in many cases, a card could not be lent to others and a member's increase and the improvement in fast of sales volume had the trouble that it could not wish. Therefore, many families, acquaintances, etc. were able to be made to have been able to participate and the increase in a progressively of the purchase amount of money was not able to be carried out.

[0010]

[Means for Solving the Problem] this invention consists of the 1st process which reads the





discernment data of a customer's card, the 2nd process which read the amount data of purchase of a past fixed period of the customer equivalent to this discernment data in storage based on this discernment data, the 3rd process which choose the rate of discount which sets beforehand based on this amount data of purchase, and corresponds from the rate of discount of \*\*\*\* plurality, and the 4th process which display this selected rate of discount from a display means. [0011] Moreover, at the time of a customer's purchase, the rate of discount which the aforementioned storage is made to carry out accumulation storage, sets the purchase price to it beforehand, and corresponds in the rate of discount of \*\*\*\* plurality can also enable change of this invention.

[0012] Furthermore, the purchase historical data according to a name, the address, and goods category can also be registered into the storage of this invention at least for every customer.

[0013] And to the storage of this invention, sex, a birth date, and family registration data are also memorizable further.

[0014] Moreover, when the rate of discount to which the corresponding customer sets beforehand and corresponds in the rate of discount of \*\*\*\* plurality is changed based on each customer's amount data of purchase, this invention can incorporate the data of the aforementioned storage and can also include the 5th process which prints direct mail.

[0015] And an annual actual result can make the following fiscal year at least the specific rate of discount irrespective of the amount data of purchase of a customer's past fixed period to the customer more than fixed, and this invention can also apply the specific rate of discount to each customer further in a certain specific period.

[0016] Furthermore, the input means for the customer management equipment of this invention reading the discernment data of the card with which a customer's discernment data are memorized, The storage for connecting with the data-processing means and this data-processing means for incorporating the discernment data of this input means, and memorizing the amount data of purchase of a customer's past fixed period, It consists of display meanses for displaying the result of an operation of the aforementioned data-processing means. a data-processing means While reading the amount data of purchase of the customer who corresponds from the aforementioned storage based on the aforementioned discernment data, the rate of discount which sets beforehand and corresponds from the rate of discount of \*\*\*\* plurality is chosen, and it is characterized by displaying this rate of discount on the aforementioned display means.

[0017] The customer management equipment of this invention consists of two or more terminal units and a processing unit connected to this terminal unit. and to the aforementioned terminal unit The input means for reading the discernment data of the card with which a customer's discernment data are memorized, The display means for displaying the data sent from the aforementioned processing unit is established. to the aforementioned processing unit The storage for memorizing the amount data of purchase of a customer's past fixed period is connected. the aforementioned terminal unit The discernment data from an input means are sent out to the aforementioned processing unit. a data-processing means While reading the amount data of purchase of the customer who corresponds from the aforementioned storage based on the aforementioned discernment data The rate of discount which sets beforehand and corresponds from the rate of discount of \*\*\*\* plurality is chosen, the data of this aforementioned rate of discount are sent out to the aforementioned terminal unit, and it has composition which displays the aforementioned rate of discount on the display means connected to the aforementioned terminal unit.

[0018] Furthermore, the display means of the terminal means of this invention consists of a display unit and printer equipment, and from nominal cost of a customer's purchase article, and a discount rate, a terminal means can calculate the selling price and can also make it the composition displayed on a display means while it displays the aforementioned rate of discount on a display means.

[0019] Moreover, it can also be made the composition which a name, the address, the purchase historical data according to goods category, sex, a birth date, family registration data, etc. memorize for every customer in the storage of this invention.



[0020] And when accepting as the case where the rate of discount which the printer is connected, and the customer to whom a data-processing means corresponds based on each customer's amount data of purchase memorized by storage sets beforehand, and corresponds to the data-processing means of this invention in the rate of discount of \*\*\*\* plurality is changed, the data of the aforementioned storage can be incorporated and the aforementioned printer can also make it the composition which prints direct mail.

[0021] Furthermore, to the customer more than fixed, irrespective of the amount data of purchase of a customer's past fixed period, at least, the following fiscal year can make the data-processing means of this invention the specific rate of discount, and an annual actual result can also make it further the composition made into the specific rate of discount at each customer in a certain specific period.

[0022]

[Embodiments of the Invention]

[0023] this invention constituted as mentioned above reads the discernment data of a customer's card at the 1st process. at the 2nd process Based on discernment data, the amount data of purchase of a past fixed period of the customer equivalent to discernment data are read in storage. at the 3rd process Based on the amount data of purchase, the rate of discount which sets beforehand and corresponds from the rate of discount of \*\*\*\* plurality is chosen, and the selected rate of discount is expressed as the 4th process from a display means.

[0024] Moreover, at the time of a customer's purchase, the rate of discount which storage is made to carry out accumulation storage, sets the purchase price to it beforehand, and corresponds in the rate of discount of \*\*\*\* plurality can also enable change of this invention.

[0025] Furthermore, the purchase historical data according to a name, the address, and goods category can also be registered into the storage of this invention at least for every customer.

[0026] And to the storage of this invention, sex, a birth date, and family registration data are also memorizable further.

[0027] Moreover, at the 5th process of this invention, when the rate of discount to which the corresponding customer sets beforehand and corresponds in the rate of discount of \*\*\*\* plurality is changed based on each customer's amount data of purchase, the data of the aforementioned storage can be incorporated and direct mail can also be printed.

[0028] And an annual actual result can make the following fiscal year at least the specific rate of discount irrespective of the amount data of purchase of a customer's past fixed period to the customer more than fixed, and also let this invention further be a specific rate of discount to each customer in a certain specific period.

[0029] Furthermore, the customer management equipment of this invention reads the discernment data of the card with which a customer's discernment data are memorized for the input means. The storage by which the data-processing means incorporated the discernment data of an input means, and was connected to this data-processing means The amount data of purchase of a customer's past fixed period are memorized, and a display means displays the result of an operation of a data-processing means. a data-processing means While reading the amount data of purchase of the customer who corresponds from storage based on discernment data, the rate of discount which sets beforehand and corresponds from the rate of discount of \*\*\*\* plurality can be chosen, and this rate of discount can be displayed on a display means.

[0030] And the customer management equipment of this invention consists of two or more terminal units and a processing unit connected to this terminal unit. The input means prepared in the terminal unit reads the discernment data of the card with which a customer's discernment data are memorized. The display means prepared in the terminal unit displays the data sent from the processing unit. The storage connected to the processing unit memorizes the amount data of purchase of a customer's past fixed period, and a terminal unit sends out the discernment data from an input means to a processing unit. a data-processing means While reading the amount data of purchase of the customer who corresponds from storage based on discernment data, the rate of discount which sets beforehand and corresponds from the rate of discount of \*\*\*\* plurality can be chosen, the data of this rate of discount can be sent out to a terminal unit, and the rate of discount can be displayed on the display means connected to the terminal unit.



[0031] Furthermore, the display means of the terminal means of this invention consists of a display unit and printer equipment, and from nominal cost of a customer's purchase article, and a discount rate, a terminal means can calculate the selling price and can display it on a display means while it displays the rate of discount on a display means.

[0032] Moreover, to the storage of this invention, a name, the address, the purchase historical data according to goods category, sex, a birth date, family registration data, etc. are also memorizable for every customer.

[0033] And when accepting as the case where the rate of discount which the printer is connected, and the customer to whom a data-processing means corresponds based on each customer's amount data of purchase memorized by storage sets beforehand, and corresponds to the data-processing means of this invention in the rate of discount of \*\*\*\* plurality is changed, the data of storage can be incorporated and a printer can also print direct mail.

[0034] Furthermore, an annual actual result can make the following fiscal year at least the specific rate of discount irrespective of the amount data of purchase of a customer's past fixed period to the customer more than fixed, and also let the data-processing means of this invention further be a specific rate of discount to each customer in a certain specific period.

[0035]

[Example]

[0036] "The content of a system"

[0037] Drawing 1 is drawing showing the content of the system of this invention, and carries out the amount of purchase of the customer for the past four months according to a rank. The sum total of the purchase amount of money for the past four months namely, a 800,000 yen or more (moon of an average of 400,000 yen or more) customer It considers as S rank. the sum total of the purchase amount of money for the past four months a 600,000 yen or more (moon of an average of 150,000 yen or more) customer It considers as A rank. the sum total of the purchase amount of money for the past four months a 400,000 yen or more (moon of an average of 100,000 yen or more) customer It considers as B rank, and it considers as C rank, D rank, E rank, and F rank, and the sum total of the purchase amount of money for the past four months considers a 100,000 or less (moon of an average of 25,000 or less yen) yen customer as G rank as are shown in drawing 1 and the purchase amount of money decreases.

[0038] this rank -- following -- S rank -- in 5% of discount rate, and C rank, 4% of discount rate and D rank have set [ 7% of discount rate, and A rank / 6% of discount rate, and B rank ] beforehand 3% of discount rate, and E rank that 1% of discount rate and G rank have no discount rate as for 2% of discount rate, and F rank

[0039] Therefore, when a customer purchases goods, a card is read first and the amount data of purchase corresponding to a customer are called out of the stored data of a computer. And a computer judges to which rank this customer belongs among G ranks from S rank from the amount data of purchase. For example, when it has been recognized as it being C rank, it displays on a display means that it is 4% of discount rate.

[0040] Since it connects with the computer, while being able to make a reference with a computer automatically by the input of a card, calculating not only a discount rate but a discount price and making it display on a display unit when a terminal is a POS terminal, a discount price, change, etc. can be printed in a receipt.

[0041] And the amount data of purchase are accumulated and, as for the purchase amount of money of the goods which the customer purchased, the amount data of purchase are updated. And it becomes new amount data of purchase, and a rank goes up depending on the total purchase amount.

[0042] However, since the amount data of purchase are data for the past four months, when new purchase was not performed, or when there is little purchase amount of money, a rank will fall.

[0043] In addition, the stored data of a computer can also memorize not only the amount data of purchase but a name, the address, the purchase historical data according to goods category, sex, an occupation, a birth date, family registration data, etc.

[0044] And the amount data of purchase for last four months are totaled to monthly, direct mail is created to the customer by whom the rank was changed using data, such as the above-



mentioned name and the address, and he is notified of change of a discount rate.

[0045] Consequently, a customer can know change of a discount rate, especially descent of a rank, and purchase volition increases a rank aiming at elevation or the return to the conventional rank.

[0046] Furthermore, if purchase data are filed for every goods category, the direct mail about the target goods can also be sent to a specific customer.

[0047] Moreover, also let the following fiscal year at least be a specific rate of discount irrespective of the amount data of purchase of a customer's past fixed period to the customer from whom the annual purchase amount of money becomes more than fixed [ a certain ].

[0048] For example, also let the following fiscal year be the discount rate of S rank through every year to the customer who reached a certain annual purchase amount of money more than fixed. Furthermore, to the customer who bought the large sum, it can also consider as the discount rate of following fiscal year or fixed period, and S rank.

[0049] In addition, a rank, a discount rate, etc. can be changed suitably.

[0050] Furthermore, all customers can also do \*\*\*\*\* which attaches a fixed discount rate, and only the rise of a rank and a specific rank can also increase a discount rate to a campaign period.

[0051] "Customer management equipment"

[0052] Drawing 2 shows the example of the customer management equipment of this invention, and customer management equipment 1000 consists of the input means 100, the data-processing means 200, a storage means 300, and a display means 400.

[0053] The input means 100 is for reading the discernment data of the card with which a customer's discernment data are memorized. When magnetic recording of the discernment data which the input means 100 is a bar code reader when the discernment data memorized by the card are a bar code, and were memorized by the card is carried out, the reader by the magnetic head corresponds. In addition, as long as discernment data can discriminate the customer holding the card, you may record them by which method.

[0054] The data-processing means 200 are a personal computer, an office computer, and other information processors, and which computer can be used for them.

[0055] The storage means 300 is for memorizing the amount data of purchase of a customer's past, and the amount data of purchase are accumulated for every customer.

[0056] The display means 400 can display a discount rate at least, and can also display the discounted amount of a sale on a discount further.

[0057] If this example constituted as mentioned above inputs a customer's card into an input means 100, discernment data are sent out to a data-processing means 200, the rate (a rank) of discount which calls the amount data of purchase of a past fixed period of the customer who corresponds from the storage means 300, sets beforehand, and corresponds from the rate of discount of \*\*\*\* plurality (from S rank to G rank) chooses, and a data-processing means 200 will transmit the data of this aforementioned rate of discount to a display means 400

[0058] Consequently, the rate of discount of the customer applicable to the display means 400 is displayed.

[0059] In addition, it is constituted by the purchase of a customer's goods so that the amount data of purchase of the storage means 300 may carry out renewal of accumulation. Therefore, a rank will be changed according to the purchase of a customer's goods.

[0060] next, the thing drawing 3 indicates other examples of customer management equipment to be -- it is -- the terminal unit 500,500 of plurality [ equipment / customer management / 2000 ] .... and this terminal unit 500,500 -- it consists of processing units 200 connected to ....

[0061] The input means 100, a display unit 410, and printer equipment 420 are connected to the terminal unit 500. A general POS terminal etc. can be used for a terminal unit 500, a display unit 410 can share the display of POS equipment, and printer equipment 420 can also share the receipt printer of POS equipment further.

[0062] Although a processing unit 200 is a host computer, it can use which computer like the above-mentioned processing unit 200.

[0063] The printer 210 is connected to the processing unit 200, and the address of direct mail,





the address, etc. can be printed.

[0064] Not only the amount data of purchase of a customer's past but a name, the address, the purchase historical data according to goods category, sex, an occupation, a birth date, family registration data, etc. are memorized by the storage means 300.

[0065] If this example constituted as mentioned above inputs a customer's card into the input means 100 of a terminal unit 500, discernment data will be sent out to the data-processing means 200 from a terminal unit 500. The data-processing means 200 calls the amount data of purchase of a past fixed period of the customer who corresponds from the storage means 300, chooses the rate of discount (rank) which sets beforehand and corresponds from the rate of discount of \*\*\*\* plurality (from S rank to G rank), and transmits the data of this aforementioned rate of discount to a terminal unit 500.

[0066] A terminal unit 500 calculates the selling price from nominal cost of a customer's purchase article, and a discount rate while sending out a discount rate to a display unit 410, and it prints it in a receipt etc. with printer equipment 420 while displaying on a display unit 410.

[0067] And it judges whether the rate of discount (rank) to which the customer to whom the data-processing means 200 corresponds to monthly based on each customer's amount data of purchase memorized by storage 300 sets beforehand, and corresponds in the rate of discount of \*\*\*\* plurality (from S rank to G rank) was changed. The data-processing means 200 incorporates data, such as the address of storage 300, and a name, when it is judged that the rank was changed, and a printer 210 can print the purport that the rate of discount (rank) was changed, and can create direct mail.

[0068] In addition, since other composition, the operation, etc. are the same as that of the example of drawing 2, they omit explanation.

[0069] Furthermore, during a past fixed period (four months) of the classification of a rank, the partition of the amount of purchase, a discount rate, and the target customer etc., it is a mere example and can change suitably.

[0070] Therefore, when new purchase was not performed in the past four months, or when there is little purchase amount of money, a rank will fall. However, if goods are purchased and the total purchase amount-of-money amount increases again, it will return to the conventional rank or a rank will go up further.

[0071] Therefore, while a customer's purchase volition increases, aiming at a rank rise, a card can be lent to a family and others and improvement in fast of sales can be realized as a result.

[0072] And if purchase data are filed for every goods category, only a specific customer can also send the direct mail about the target goods. As compared with the case where direct mail is sent indiscriminately, futility is lost and efficient sales promotion can be performed.

[0073] And not only discount service but only a high rank person's special sale, discrimination according to rank of the free utilization time of a parking lot, etc. can also be performed, and a customer's suction and the fast increase in the amount of selling can be expected.

[0074]

[Effect] this invention constituted as mentioned above reads the discernment data of a customer's card. Based on this discernment data, the amount data of purchase of a past fixed period of the customer equivalent to this discernment data are read in storage. Since it is constituted so that the rate of discount which sets beforehand and corresponds from the rate of discount of \*\*\*\* plurality may be chosen based on this amount data of purchase and this selected rate of discount may be displayed from a display means When the discount rate changed with amount of purchase of a past fixed period and new purchase was not performed, or when there is little purchase amount of money If a discount rate falls, goods are purchased again and the total purchase amount-of-money amount increases, since it returns to the conventional discount rate or a discount rate rises further, there is an effect which stood high that a customer's purchase volition increases.

[0075] Furthermore, since the data of the aforementioned storage can incorporate and direct mail can also print when the rate of discount to which the corresponding customer sets beforehand and corresponds in the rate of discount of \*\*\*\* plurality changes based on each customer's amount data of purchase, since decline in a discount rate avoids, a customer is



effective in purchase volition being stimulated, and can promote new purchase.

[0076] And since a family member aims at the increase in the purchase amount of money with all families in order to aim at maintenance of a discount rate, and improvement, he can raise the sales of a store by leaps and bounds. Furthermore, an acquaintance etc. can make it participate and it is effective in \*\*\*\*\* increasing.

[0077]

---

[Translation done.]



**\* NOTICES \***

Japan Patent Office is not responsible for any damages caused by the use of this translation.

1.This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.

2.\*\*\* shows the word which can not be translated.

3.In the drawings, any words are not translated.

---

**DESCRIPTION OF DRAWINGS**

---

[Brief Description of the Drawings]

[Drawing 1] It is drawing explaining the system of this invention.

[Drawing 2] It is drawing explaining the composition of the customer management equipment 1000 of this example.

[Drawing 3] It is drawing explaining the composition of the customer management equipment 2000 of this example.

[Description of Notations]

1000 Customer Management Equipment

2000 Customer Management Equipment

100 Input Means

200 Data-Processing Means

210 Printer

300 Storage

400 Display Means

410 Display Unit

420 Printer Equipment

500 Terminal Unit

---

[Translation done.]

